



JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS
COLLEGE OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS
UNIVERSITY OF KARBALA



جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية الروحية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي تربية بابل

Quality of work life and its relationship to spiritual well-being An exploratory study of the opinions of a sample of Babylon

أ.د ميثاق هاتف الفتلاوي

Mithaq Hatif Alfatlawi

جامعة كربلاء – كلية الادارة والاقتصاد

أ.م.د سحر عباس حسين

Sahar Aabaas Husayn

جامعة كربلاء – كلية الادارة والاقتصاد

الباحث عصام عليوي صاحب

Eisam Elalaywiun Sahib

جامعة كربلاء – كلية الادارة والاقتصاد

المستخلص:

إنّ البحث الحالي يهدف إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية عن طريق استطلاع آراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية بابل ، وتحقيقاً لهذا الهدف قام الباحثون بتوزيع 415 استبانة على عينة البحث، استرجعت 364 استبانة منها ، كان الصالح منها للتحليل الاحصائي 304 استبانة، وبمعدل استجابة %83. وبعد تحليلها إحصائياً توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية ومعنوية بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية. وكذلك وجود تأثير موجب ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية في الرفاهية الروحية. وعلى هذا الأساس وضعت عدد من التوصيات أهمها ضرورة تحفيز الافراد العاملين في المنظمة قيد البحث على امتلاك المهارات والقدرات السلوكية لتحقيق الأهداف. مع ضرورة تشجيعهم لتبني منهج جودة الحياة الوظيفية الذي يؤدي إلى وضع أسس تمكنهم من فعل الأشياء الصحيحة في الأوقات المناسبة.

الكلمات الرئيسية: جودة الحياة الوظيفية ، الرفاهية الروحية.

ABSTRACT

The current research aims to identify the nature of the relationship between Quality of Work Life and spiritual well-being by surveying the opinions of for a sample of individuals working in the General Directorate of Education in Babylon Governorate . 304 resolution, with a response rate of 83%. After analyzing them statistically, the results concluded that there is a direct and significant correlation between the quality of work life and spiritual well-being. As well as having a positive and significant effect of Quality of Work Life on spiritual well-being. On this basis, a number of recommendations were developed, the most important of which is the necessity of motivating individuals working in the organization under consideration to possess the skills, abilities and behavioral capabilities to achieve the goals. With the need to encourage them to adopt a quality of career approach that leads to laying the foundations that enable them to do the right things at the right times.

Keywords: Quality of Work Life , spiritual well-being

*البحث مستل من اطروحة الدكتوراه:امكانية تطبيق نظام ادارة الجودة للمنظمات الانتخابية 2019-Iso5400 في مفوضية الانتخابات

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تعمل المنظمات اليوم في بيئة تنافسية وتغيرات تكنولوجية سريعة جدا والتي تؤثر على فرص العمل ومتطلبات الافراد المهرة واستراتيجيات وسلوكيات القيادة , وهذا ما يحتاج الى راس مال بشري متمكن ومستقر نفسيا وعاطفيا وفكريا وهذا يمكن معرفته بالوقوف على اهم جوانب جودة الحياة الوظيفية والتي تعد احد اهم ركائز الحلول لازدهار المنظمات وفاهيتها .

ينقل (Kanten & Sadullah , 2012 : 361) بان جودة الحياة الوظيفية قد ظهرت معالمها في ستينيات القرن الماضي بمراعاة حاجة الموظف وشغفه فيما يتعلق بظروف العمل والمكافآت وفرص التطور المهني وتوازن تأثير العمل بين العائلة والوظيفة مع سلامة التفاعلات الاجتماعية المرتبطة بعمل ونفسية الافراد العاملين , بعد ذلك فسر جودة الحياة الوظيفية على انها عبارة عن مزيج من الاستراتيجيات والإجراءات والأجواء المتعلقة بمكان العمل والتي تعمل على تعزيز رضا الموظفين وإدامته بتحسين ظروف العمل للأفراد العاملين في المنظمات .

ويرى (Tripathi & Kacker, 2013 : 26) الرفاهية الروحية بانها ليست غياب الامراض النفسية والبيئية فحسب بل انها مزيج معقد من المشاعر الايجابية الهادفة ومركز الادراك العقلي ومعنى الحياة وتطور القيم الشخصية المطلقة , اي إنها الطريقة التي يجد بها الشخص المعنى والأمل والراحة والسلام الداخلي في الحياة , وهذا لا يمكن ان يكتشف باستخدام الأساليب العلمية البحتة لأنها تنطوي على التجارب الشخصية الذاتية للأفراد ومدى تقبلهم وتكيفهم مع التقلبات البيئية المحيطة بهم .

في ضوء ما استعرض من حقائق في آنفا، فإن البحث الحالي ينطلق من فكرة رئيسة تعد امتداداً للنظرية والفكرية، التي ظهرت في عدد من الدراسات السابقة في إن جودة الحياة الوظيفية تمثل امتلاك المنظمات لثقافات وأخلاقيات عمل متوارثة تسهم في بناء نوع متميز من الراس المال البشري. ومع ذلك وعلى حد علم الباحثين، توجد ندرة في الدراسات التي أهتمت بدراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية، وبشكل خاص في البيئة التنظيمية للمنظمات العراقية. لذا يعد البحث الحالي محاولةً في طريق ردم الفجوة المعرفية Knowledge Gap بين هذين المتغيرين، عن طريق دراسة العلاقة بينهما في مثال فرضي واحد.

استنادا لما تقدم, يمكن للباحثين أن يحددوا صياغة مشكلة البحث الحالي بالآتي: "إن غياب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى عدم امتلاك المنظمات لمقومات ومبادئ الرفاهية الروحية".

ثانياً: تساؤلات البحث:

في ضوء مشكلة البحث التي حُدد آنفاً ، تتبع عدد من التساؤلات، التي يمكن وضعها فيما يأتي:

- أ. ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمة قيد البحث؟
- ب. ما هو مستوى الرفاهية الروحية في المنظمة قيد البحث؟
- ج. هل توجد علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية في المنظمة قيد البحث؟
- د. هل توجد علاقة تأثير جودة الحياة الوظيفية في الرفاهية الروحية ضمن نطاق المنظمة قيد البحث؟

ثالثاً: أهداف البحث:

إن تساؤلات البحث الحالي الواردة آنفاً، يمكن الإجابة عنها عن طريق تحقيق الأهداف الآتية:

- أ. تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمة قيد البحث.
- ب. تحديد مستوى الرفاهية الروحية في المنظمة قيد البحث.
- ج. معرفة طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية في المنظمة قيد البحث؟

رابعاً: أهمية البحث:

إن أهمية البحث الحالي يمكن تمثيلها في محورين رئيسيين هما:

أ- المحور الأول: الأهمية النظرية: وتتضمن:

- 1- يعد البحث الحالي على حد علم الباحثين أول محاولة من نوعها لدراسة العلاقة بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية في أنموذج فرضي واحد.
- 2- استعراض عدد من الآراء الفكرية والنظرية لعدد من الباحثين السابقين، التي تمثل حلقة التواصل في مجال متغيري البحث.

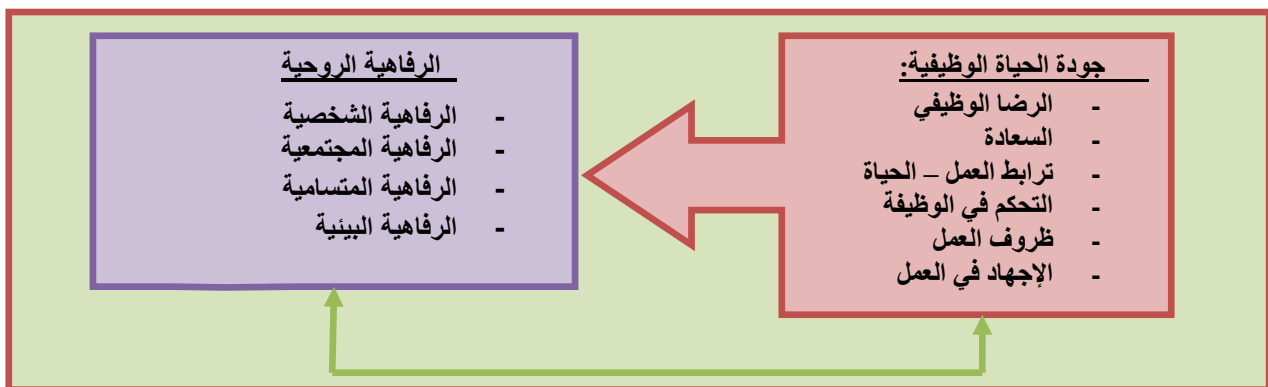
ب - الأهمية التطبيقية: وتتضمن:

- 1- يعد البحث الحالي مساهمة جادة في ظل هلامية الأنشطة الفاعلة لمختلف المنظمات العراقية، من أجل استنهاض القيم والتقاليد والأخلاقيات ضمن بيئة عملها.
- 2- كما يعد البحث الحالي نقطة الانطلاق، التي يمكن أن نستفاد من استنتاجاته وتوصياته من أجل تغيير وتطوير واقع القيادات في المنظمات العراقية.

خامساً: أنموذج البحث الفرضي:

استناداً إلى آراء عدد من الباحثين في الدراسات السابقة، التي قدمت إشارات لطبيعة العلاقة بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية ، قام الباحثون بتقديم أنموذج فرضي يبين طبيعة العلاقة بينها، كما موضح في الشكل (1).

الشكل (1) أنموذج البحث الفرضي



إن الشكل (1) ، يظهر متغير جودة الحياة الوظيفية بعده متغيراً مستقلاً، يتكون من ستة ابعاد وهي: (الرضا الوظيفي ، السعادة، ترابط العمل - الحياة ، التحكم في الوظيفة ، ظروف العمل ، الاجهاد في العمل) والرفاهية الروحية بعدها متغيراً تابعاً يتكون من اربعة ابعاد وهي: (الرفاهية الشخصية، الرفاهية المجتمعية ، الرفاهية المتسامية ، الرفاهية البيئية) .

سادساً: فرضيات البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث الحالي ووضع إجابات منطقية وموضوعية لتساؤلاته، صغت فرضيتين رئيسيتين هما:

- الفرضية الرئيسية الأولى: تنص على "إن جودة الحياة الوظيفية لها ارتباط معنوي وموجب مع جودة الحياة الوظيفية"
- الفرضية الرئيسية الثانية: تنص على "إن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير معنوي وموجب في الرفاهية الروحية"

سابعاً: مقياس البحث:

لمعرفة مستوى انتشار متغيري البحث وطبيعة العلاقة بينهما في المنظمة قيد البحث، قست باستخدام استبانة مكونة من (43) فقرة بتدرج (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، اتفق، اتفق تماماً). ولقد طورت مقياس المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية بالاعتماد على (Easton & Van Laar (2008)، والمؤلف من (23) فقرة وستة ابعاد هي: (الرضا الوظيفي، السعادة، ترابط العمل - الحياة، التحكم في الوظيفة، ظروف العمل، الاجهاد في العمل)، وقد طورت مقياس المتغير التابع الرفاهية الروحية بالاعتماد على (Fisher & Gomez (2010)، والمؤلف من (20) فقرة واربعة ابعاد وهي (الرفاهية الشخصية، الرفاهية المجتمعية، الرفاهية المتسامية، الرفاهية البيئية) كما يتضح من الجدول (1).

الجدول (1) مقياس البحث الحالي

| | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|
| Easton & Van Laar (2018) | 6 | الرضا الوظيفي | جودة الحياة الوظيفية |
| | 6 | السعادة | |
| | 3 | ترابط العمل - الحياة | |
| | 3 | التحكم في الوظيفة | |
| | 3 | ظروف العمل | |
| | 2 | الاجهاد في العمل | |
| Fisher & Gomez (1998) | 5 | الرفاهية الشخصية | الرفاهية الروحية |
| | 5 | الرفاهية الاجتماعية | |
| | 5 | الرفاهية المتسامية | |
| | 5 | الرفاهية البيئية | |

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على عددٍ من الأدبيات السابقة

ثامناً: أداة البحث:

وزعت استبانة البحث الحالي والتي مثلت أدواته الرئيسية بصورة مباشرة من قبل الباحثين للمدة من (15-2020-12) إلى (30-12-2020) على عدد من المستجيبين. وقد قسمت على جزئين رئيسيين، مثلت المعلومات العامة عن بعض العوامل الديموغرافية لعينة البحث أولها وشملت (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة). أما ثانيها فقد تكون من (43) فقرة انقسمت على محورين هي: (المحور الأول- تكون من (23) فقرة تتعلق بقياس جودة الحياة الوظيفية، والمحور الثاني- تكون من (20) فقرة تتعلق بقياس الرفاهية الروحية).

تاسعاً: مجتمع البحث وعينته:

يمثل موظفي المديرية العامة للتربية في محافظة بابل مجتمع البحث، وقد اختير 415 موظفاً لأن يكونوا عينة لهذا البحث، وبعد توزيع الاستبانة الخاصة بهذا البحث من قبل الباحثين بصورة مباشرة استرجعت 304 استبانة، كانت صالحة للتحليل الإحصائي .

عاشراً: أساليب التحليل الإحصائي:

في البحث الحالي استخدم عدد من الأساليب الإحصائية الموجودة في البرنامج الإحصائي SPSS v.22، تمثلت بالمتوسط والخطأ المعياري والانحراف المعياري وكذلك معامل ألفا كرونباخ والتوزيع الطبيعي والارتباط وأوزان الانحدار المعياري، وذلك لتحديد مستوى توافر متغيراته ولاختبار فرضيات.

المبحث الثاني**الجانب النظري للبحث****اولا - الجذور التاريخية والمعرفية لمفهوم جودة الحياة الوظيفية :**

على الرغم من أن مصطلح "جودة الحياة الوظيفية" قد استخدم في أواخر القرن التاسع عشر وجرى بالفعل بذل بعض الجهود لتحسين ظروف العمال ولكن ليس بشكل جدي وعلمي مدروس. وبقي الأمر على ما هو عليه حتى بعد الستينيات من القرن الماضي، إذ بدأت العلوم الاجتماعية والإنسانية اهتماماً حقيقياً بالعمل وبشكل أكثر تحديداً في العلاقة بين مواقف وسلوكيات العمال من ناحية، وإنتاجية المنظمات من ناحية أخرى، إذ تضمنت الدراسات التي قام بها عالم الاجتماع Elton Mayo في مصنع Hawthorn في Western Electric في عام 1933 المعترف بها على أنها كلاسيكية والتي ركزت على تأثير العوامل البيئية على أداء عمال المصنع في ذلك الحين، وخاصةً وانها خففت من قواعد أداء Taylor ويمكن رؤية بدايات التحرك نحو سياسة إضفاء الطابع الإنساني على ظروف عمل الأفراد العاملين، ويضيف بان أول بحث علمي اختص في تنظيم حياة الأفراد العاملين كان في البداية في أوروبا وفي التحديد في السويد، إذ دُعِم هذا النهج من قبل النقابات السويدية وأرباب العمل (Martel & Dupuis, 2006 : 3).

وينقل (235 : 2015) Gaurav بان الباحثين قد اطلقوا العديد من التسميات لهذا المفهوم وجميع هذه التسميات تحمل نفس الغرض والمعنى , فمنهم من اطلق عليه تسمية جودة حياة العمل او جودة الحياة الوظيفية او جودة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل , وهذا جميعه يعود الى ما كان متأثرا به الكتاب والباحثين بحركة الإدارة العلمية والعلاقات غير الشخصية مع خوفهم من انعدام الأمن ورتابة العمل كوسيلة لتحسين الكفاءة الشخصية والإنتاجية والفعالية التنظيمية ككل , ومع ذلك وفي أعقاب حركة العلاقات الإنسانية بدأ دعاة توسيع الوظائف وإثراء الوظيفة ونظرية الخصائص الوظيفية في توثيق الآثار السيئة لنظرية تايلور والاعتراف بالأفراد العاملين كمورد مهم ومن ثمّ ومن هذا المنطلق تولد مفهوم جودة حياة الوظيفة .

ويؤكد (361 : 2012) Kanten & Sadullah بان جودة الحياة الوظيفية قد ظهرت معالمها في ستينيات القرن الماضي بمراعاة حاجة الموظف وشغفه فيما يتعلق بظروف العمل والمكافآت وفرص التطور المهني وتوازن العمل بين العائلة والوظيفة مع سلامة التفاعلات الاجتماعية المرتبطة بعمل ونفسية الافراد العاملين , بعد ذلك فسر جودة الحياة الوظيفية على انها عبارة عن مزيج من الاستراتيجيات والإجراءات والأجواء المتعلقة بمكان العمل والتي تعمل على تعزيز رضا الموظفين وإدامته بتحسين ظروف العمل للأفراد العاملين في المنظمات , بعد ذلك اضاف (4 : 2009) Zohurul & Sununta بان اول من اهتم بهذا المفهوم بشكل علمي وجددي هو الباحث Davis وذلك في عام 1972 باعتماده على ما طرحه الباحثون الذين سبقوه في التطرق لمعالم هذا المفهوم .

ويشير (4 : 2019) Babjohn et al بانه تقديم مصطلح "جودة الحياة العملية" في عام 1972 من قبل الباحث Louis Davis خلال مؤتمر علاقات العمل الدولي الذي عقد في مدينة Toronto في كندا , لهذا اكتسب نشاط QWL أهمية بين عامي 1969 و 1974 على وجه الخصوص لأن غالبية الباحثين والعلماء والمسؤولين الحكوميين أظهروا اهتمامًا بكيفية تحسين جودة حياة الموظف , علما انه عُقد المؤتمر الثاني في نفس المدينة في عام 1981 للتأكيد على ضرورة اتباع اهم الاجراءات التي تساعد من رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في جميع انحاء العالم , وقد اكتسب هذا المؤتمر اهمية كبيرة جدا بزيادة عدد المشاركين مقارنة بمستوى المشاركة بوقائع المؤتمر الاول , اذ شارك ما يقارب 1500 باحث , وكانت حصة النقابات تجاوزت 200 باحث , ويمكن ان نوضح مجموعة من مفاهيم جودة الحياة الوظيفية التي ذكرت في بعض الدراسات والتي يوضحها في الجدول (2) الآتي :

الجدول (2) بعض مفاهيم جودة الحياة الوظيفية على وفق اراء مجموعة من الباحثين

| ت | الباحث | المفهوم |
|---|-------------------|---|
| 1 | Batra (2016) | جميع المدخلات التنظيمية التي تهدف إلى إرضاء الافراد العاملين وتعزيز الفعالية التنظيمية من اجل تطوير الوظائف وظروف العمل الممتازة للأفراد وكذلك الصحة الاقتصادية للمنظمة مع الاهتمام بمستوى الرضا والتحفيز والالتزام والمشاركة فيما يتعلق بتنفيذ خطط العمل . |
| 2 | Afroz (2017) | تعرف جودة الحياة الوظيفية بثلاثة جوانب اساسية , بعِدها هدفا (التزام المنظمة بتحسين العمل) , وعملية (مشاركة الأشخاص داخل المنظمة لتحقيق هذه الأهداف بطرق التطوير الفردية والتنظيمية في العملية) , وفلسفة (الاعتراف بكرامة الأفراد داخل منظمة). |
| 3 | Habeeb & | جميع المدخلات التنظيمية التي تهدف إلى إرضاء الموظف وتعزز الفعالية التنظيمية بتطوير الوظائف |

| | | |
|---|---------------------------|---|
| وظروف العمل الممتازة للأفراد العاملين وكذلك الصحة الاقتصادية للمؤسسة . | Rashmi (2018) | |
| احدى الاساليب المختلفة التي يمكن للمنظمة ضمان السلامة الكلية للموظف بدلاً من التركيز على الجوانب المتعلقة بالعمل. | Babjohn et al (2019) | 4 |
| عملية تعزيز القوى العاملة لتكون على استعداد للمساهمة على النحو الأمثل لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية. | Rita et al (2020) | 5 |

بناء على ما ذكر انفا يتضح ان مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتميز بعدة خصائص يمكن تلخيصها بالاتي :

- أ- تعد جودة الحياة الوظيفية فرصة فورية لاستخدام وتنمية القدرات البشرية .
- ب- تعزز الاندماج الاجتماعي في تنظيم العمل.
- ت- تساعد على توفير ظروف عمل آمنة وصحية.
- ث- تشجع على فرص التعلم واستخدام مهارات جديدة
- ج- تعزز جودة الحياة الوظيفية الفخر بالعمل والاستقلالية.
- ح- تسعى الى زيادة قوة العلاقة بين الفرد والمنظمة .
- خ- تعد احد اليات مشاركة الافراد العاملين .
- د- تشجع على الحفاظ على صحة جيدة وتجنب الإجهاد.

وبناءً على ما سبق يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على إنها عملية شعورية وواقعية مدروسة ومحكمة ذات طابع جماعي تشاركي تهدف الى تنمية المهارات والقدرات الفردية بالاعتماد على منظومة ديناميكية اساسها توفير كل الاحتياجات والمتطلبات الشخصية والتنظيمية بتحسين البيئة المحيطة بالأفراد العاملين والسعي الى تحقيق عملية التوازن النفسي والعاطفي والادراكي بالاعتماد على تحقيق التوازن الاسري والمهني على حد سواء ,ومساعدة أصحاب المهارات الأقل على الرقي بمستواهم الوظيفي عبر عقد الدورات التدريبية المستمرة لهم .

ثانيا- اهمية جودة الحياة الوظيفية :

للموارد البشرية تأثيرا حاسما في تطور المنظمات والتطورات التنظيمية الرئيسية الناجمة عن القدرات الفكرية غير المحدودة للمورد البشرية ,لذلك من أولويات أي منظمة الحفاظ على هذه الموارد القيمة بالسعي الى تحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات , لهذا فقد اكتسب هذا المفهوم اهمية كبيرة جدا لدى الباحثين والمهتمين منذ ظهوره هذا المفهوم ولغاية وقتنا الحالي (Mamaghaniyeh et al , 2019 : 214) .

ومن وجهة نظر (Yahya et al (2011 : 195) فقد اكتسب هذا المصطلح أهمية كبيرة في العلوم النفسية والاجتماعية والتنظيمية كمؤشر على الجودة الشاملة للتجربة البشرية في مكان العمل , اذ ان هذا المفهوم يعبر عن الطريقة الخاصة للتفكير في الافراد العاملين وعملهم والمنظمات التي يجري فيها تحقيق حياتهم المهنية, وخاصة وان الهدف الرئيس لجودة الحياة الوظيفية وهو ضرورة تحقيق إنتاجية عالية مع الرضا الوظيفي من قبل الافراد الذين يقومون بالعمل المطلوب.

ويرى (Farahbakhsh (2012 : 32) بان جودة حياة الوظيفة لها اهمية كبيرة جدا في المنظمات ونفسية الافراد العاملين كونها تهدف الى إعطاء الافراد العاملين فرصة لاتخاذ قرار بشأن المنتجات أو خدمات العمل أو مكان العمل الأكثر فعالية , وهذا سوف يساهم في تحسين الشعور الإيجابي تجاه الوظيفة والمنظمة بل يزيد من الصحة البدنية والعقلية والولاء والكفاءة والفعالية التنظيمية.

و يضيف (Chanana & Gupta(2016 : 17) بان اهمية هذا المصطلح تكمن في تعامله مع مجموعة من العناصر الاساسية والتي تعد حجر الاساس لتطبيقه في المنظمات واهم هذه العناصر هي : جودة الحياة الشخصية في العمل ، تطوير الإلتقان ، تجربة الزمالة الحقيقية مع الزملاء والمديرين والمساهمة في خلق قيمة حقيقية للمعلماء والعالم المحيط بالعمل. وهذا ما يعكس تفاعل العوامل الشخصية والبيئية على حد سواء .

اذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بشكل عام بسلسلة من الأهداف والظروف والممارسات التنظيمية التي تمكن الافراد العاملين في المنظمة من إدراك أنهم آمنون وراضون ولديهم فرص أفضل للنمو وتطوير أنفسهم كبشر , وفي الوقت الحاضر جذبت جودة الحياة الوظيفية المزيد من الاهتمام على مستوى العالم وخاصة وان الافراد العاملون يقضون أكثر من ثلث حياتهم في أماكن عملهم , فعندما تقدم المنظمة جودة الحياة العملية لموظفيها فهذا مؤشر جيد لتعزيز صورتها ومن ثمَّ جذب الافراد والاحتفاظ بهم , من جهة اخرى سوف تكسب المنظمة قدرتها على توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها (Jose et al , 2014 : 88) .

ويضيف (Ehido et al (2019 : 72) بان جودة الحياة الوظيفية قد أصبحت موضوعاً مهماً ومؤثراً في العلاقات المتداخلة في بيئة العمل والبيئة الخارجية لها كونها صنفت على انها قيمة المشاركة البشرية من حيث صلتها بعلاقة الافراد العاملين وصاحب العمل , ومن جهة اخرى تركز على علاقة الافراد بالمجتمع, ومن ثمَّ هناك حاجة للإدارة لإعطاء أهمية كبيرة لمتطلبات الافراد العاملين الأكثر أهمية في منظماتهم وتحديداً رأس المال البشري إذا كانوا يريدون الاستمرار والصمود في السوق التنافسية الحالية , ويضيف ايضا بان جودة الحياة الوظيفية قد اكتسبت اهميتها لدى الافراد العاملين والمنظمات على حد سواء لارتباطها بالرفاهية والوظيفة والدرجة التي تكون فيها مشاركات العمل مرضية ومشجعة وخالية من التوتر وغيرها من الاهتمامات الفردية غير المرغوب فيها , وتتكون من العوامل المرتبطة ببيئة العمل كالصحة والسلامة المهنية والنفسية للأفراد , مع تقليل ضغوط العمل وفرصة التقدم والتنمية .

ويرى (Lee et al (2015 : 770) بان جودة الحياة الوظيفية تمثل احد العوامل الاساسية لإيجاد الرفاهية الوظيفية في مكان العمل بمجموعة من النتائج المفيدة والاساسية للحياة العملية والتي تشمل مجالات الحياة الأخرى (مثل الأسرة ، والمجالات الترفيهية والاجتماعية) والتي تساعد على تفسير علاقة جودة الحياة بالجوانب متعددة الأوجه للأبعاد البشرية لبيئة العمل مع تقييم تأثير العمل على الافراد العاملين وفعالية المنظمة.

ويضيف (Mamaghaniyeh et al , 2019 : 214) ثلاثة نتائج توصل لها الباحثون يمكنها ان تبين اهمية واستخدامات جودة الحياة الوظيفية وهي :

- أ- جودة الحياة الوظيفية تشير إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالموظفين مثل الرضا الوظيفي وفرص النمو ، القضايا النفسية والأمن الوظيفي والإنساني ، علاقات صاحب العمل والموظفين ، وانخفاض مستويات الحوادث .
- ب- جودة الحياة الوظيفية تشير أيضا إلى مجموعة من المهام أو الوظائف التنظيمية ، مثل الإدارة التشاركية وإثراء الوظائف ظروف العمل الآمنة .
- ت- جودة الحياة الوظيفية غالبا ما تشير إلى نوع خطة التغيير التنظيمي ، وعليه وبشكل عام أُدخل مفهوم جودة الحياة الوظيفية من جميع جوانبها من حيث كفاءة وإنتاجية المنظمات لتحقيق النتائج التنظيمية المرجوة .

لذا نلاحظ ان المنظمات اليوم تسعى جاهدة الى استخدام أساليب وطرق عمل جديدة من أجل مواجهة تحديات البيئة التنظيمية والتي من شأنها تحقق أكبر قدر من رضا العاملين وكذلك تحقيق توقعات المجتمع والمستفيدين من مخرجات هذه المنظمات، ومن هنا رأت العديد من تلك المنظمات أن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وتهتم بها لأهميتها ويمكن توضيح ذلك من النقاط الآتية : (Sinha,2012:31,34)

- 1- تساعد على تهيئة بيئة تنظيمية متميزة من رواتب ومكافآت تجعل الافراد العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية.
 - 2- تُحقق أهداف المنظمة والافراد العاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالعمل وهذا ما يزيد من مستوى الولاء والانتماء والثقة بالمنظمة.
 - 3- تهيئ المناخ التنظيمي الذي تسود فيه روح التعاون والعلاقات الاجتماعية والإيجابية بين العاملين وتبادل الخبرات والمعرفة فيما بينهم، وهو ما يقلل معدل الصراعات ويزيد من إنتاجية المنظمة.
 - 4- جعل الافراد العاملين أكثر سعادة ورغبة في العمل مما يزيد من إنتاجية المنظمة.
 - 5- إعطاء الافراد العاملين فرصة للنمو والتطور مما يعطي للمنظمة فرصة للحصول والاحتفاظ بنوعيات تتسم بالكفاءة والمعرفة المتجدد.
- ويذكر (Bashir , 2018 : 90-91) مجموعة من العوامل التي تؤثر بجودة الحياة الوظيفية للأفراد العاملين وبشكل مباشر وهذه العوامل هي :

- 1- **توازن الحياة مع العمل** : يعد التوازن بين العمل والحياة من اهم العوامل التي يمكن ان تؤثر على جودة الحياة الوظيفية للأفراد العاملين ، اذ يتضمن هذا العامل مجموعة متنوعة من العبارات التي تعبر عن الاستقرار والتوازن العاطفي والنفسي للعاملين بين العمل والحياة الأسرية .
- 2- **ظروف العمل** : والتي يكون لها تأثير كبير على فعالية الافراد العاملين ، اذ يتضمن هذا العامل مجموعة متنوعة من البيانات تجاه البنية التحتية التي توفرها المنظمة من مبادرات النظافة والارشادات الصحية والسلامة النفسية والفرص المتاحة للعمل الفردي الإبداعي في المنظمة .
- 3- **الاجور** : الاجور العادلة والمنصفة من العوامل التي تؤثر في نفسية الافراد العاملين وتمنحهم الثقة تجاه المنظمة .

- 4- **طبيعة العمل** : يتعلق هذا العامل بطبيعة الوظيفة الخاصة بالفرد كالاستقلالية في العمل ومقدار ساعات العمل والامن الوظيفي والسلامة المهنية وغي ذلك من الامور التي تتعلق مباشرة بالعمل والتي تؤثر سلبا او ايجابا بعلاقة الافراد العاملين بوظائفهم .
- 5- **الاندماج الاجتماعي** : تُعدُّ العلاقة الاجتماعية بين الزملاء في مكان العمل ضرورية للغاية لتحسين جودة الحياة الوظيفية وهي مؤشر على منظمات الاعمال الناجحة .
- 6- **النمو والتطور الوظيفي** : يتضمن هذا العامل مجموعة متنوعة من السياسات والبرامج التي تقيم ما إذا كانت المنظمة تعترف بالجهود والعمل الجاد والأفكار المبتكرة والاقتراحات المقدمة من قبل الافراد العاملين وتكافئها .

ثالثا - مقياس جودة الحياة الوظيفية :

اثبتت الدراسات السابقة ان قياس جودة الحياة الوظيفية يجري بالتعرف على سبعة وعشرون بعدا (كفاية الموارد , السعادة , الاستقلالية , التوازن الوظيفي , التعويضات والمكافآت , الكفاءة , المشاركة , العمل الجماعي , الأجور العادلة , العلاقات الإنسانية , احترام الذات , بيئة العمل , الأمن الوظيفي , طبيعة الوظيفة , ثقافة المنظمة , التدريب , تكافؤ الفرص , الرضا الوظيفي , التعاون , الاحترام , السلامة المهنية , ترابط العمل - الحياة , التحكم في العمل , التسهيلات , ظروف العمل , الاجهاد في العمل , التطور الوظيفي) , بعد ذلك توزعت هذه الابعاد الى مجموعة من المقاييس التي تخص قياس جودة الحياة الوظيفية وكلا بحسب البيئة والظروف التي يمر بها الافراد العاملين التابعين لتلك المنظمات وفي مختلف انحاء العالم ومن هذه المقاييس هي (Renuka et al , 2015 : 289) :

- أ- مقياس (Rose et al , 2006) والذي اعتمد على ثلاثة ابعاد وهي (الرضا الوظيفي , الاستقرار الوظيفي , الامن الوظيفي) .
- ب- مقياس (Zare et al , 2012) والذي اعتمد على خمسة ابعاد وهي (الاجور , قضايا الصحة والسلامة , المشاركة في صنع القرار , التطور الوظيفي , ظروف العمل) .
- ت- مقياس (Subhashini & Gopal , 2013) والذي اعتمد على خمسة ابعاد وهي (إجراءات الصحة والسلامة , عبء العمل , العلاقة مع الزملاء , الاحترام , التدريب)
- ث- مقياس (Narehan et al , 2014) والذي اعتمد على بعدين وهما (ظروف العمل , السعادة) .
- ج- مقياس (Rabiul & Hung , 2014) والذي اعتمد على اربعة ابعاد وهي (ترابط العمل - الحياة , التعويضات والمكافآت , المشاركة , التوازن الوظيفي) .
- ح- مقياس (Yadav & Khanna , 2014) والذي اعتمد على ستة ابعاد وهي (التعويضات والمكافآت , الرضا الوظيفي , المشاركة , بيئة العمل - ترابط العمل - الحياة , العلاقة والتعاون) .
- خ- مقياس (Hosmani et al , 2014) والذي اعتمد على خمسة ابعاد وهي (ظروف العمل , السلامة المهنية , الرضا الوظيفي , السعادة , التطوير الوظيفي) .
- د- مقياس (Renuka et al , 2015) والذي اعتمد على تسعة ابعاد وهي (بيئة العمل , مناخ وثقافة المنظمة , العلاقة والتعاون , التدريب والتطوير , التعويضات والمكافآت , الرضا الوظيفي , الأمن الوظيفي , استقلالية العمل , كفاية الموارد) .

ذ- مقياس (Ramawickrama et al , 2018) والذي اعتمد على سبعة ابعاد وهي (التعويضات والمكافآت ظروف العمل , الامن الوظيفي , التنمية والتدريب , , ترابط العمل - الحياة , تنظيم العمل , الاندماج الاجتماعي) .

وبعد البحث والتقصي وجد مقياسا لجودة الحياة الوظيفية يعد أكثر انسجاما وملائمة مع تطلعات واهداف الدراسة الحالية كذلك يعد من المقاييس المعتمدة في الكثير من الدراسات السابقة (1) علما أن هذا المقياس يعود للباحثين (Easton & Van Laar (2018) , إذ طُبّق ولأول مرة في المملكة المتحدة من قبل جامعة Portsmouth وذلك عام 1999 في مجموعة من جامعات المملكة المتحدة وهيئة الخدمات الصحية البريطانية وخمس نقابات عمالية وعددا من المدارس ومجموعة من المنظمات الكبيرة, وقد ترجمت فيما بعد الى 10 لغات مختلفة و استُخدم في أكثر من 50 دولة حول العالم , علما ان هذا المقياس هو قائم على الأدلة لجودة الحياة الوظيفية والذي يوفر المعلومات الأساسية المطلوبة لتقييم رضا الافراد لاستخدامها في تخطيط التدخلات ومراقبة تجربة القوى العاملة وتقييم تأثير التغيير التنظيمي , اي التعرف على جوهر تجربة العمل للفرد بأوسع معانيها ,مع التعرف على العوامل التي يمكن ان تؤثر على هذه التجربة العملية ,مثل الرضا الوظيفي والعوامل الأخرى التي تعكس على نطاق واسع للرضا والشعور العام بالسعادة والرفاهية, ولقد ثبت أن مقياس جودة الحياة الوظيفية هو مقياس نفسي قوي ذو تأثير على الراحة النفسية للأفراد العاملين في مكان العمل , ويتكون هذا المقياس من (6) ابعاد اساسية و (23) سؤالاً ضمن الاستبانة المخصصة للمقياس , ويمكن توضيح هذه الابعاد بالاتي :

1- الرضا الوظيفي :

يشار الى الرضا الوظيفي على انه مدى تفضيل الافراد العاملين أو عدم تفضيلهم لعمليهم , مثل الدافع الذي يتأثر بالبيئة والتي ترتبط بالجوانب المختلفة للوظيفة مثل الراتب والترقيات والإشراف والمزايا الإضافية ودعم زملاء العمل وساعات العمل المفترضة بمستويات الرضا (Wamy & Swamy, 2013 : 436) .

ويضيف (Easton & Van Laar , 2018 : 19) بان الرضا الوظيفي يعتمد على بعض الجوانب الاساسية والتي يمكنها ان تُشعر الافراد العاملين بالرضا والراحة في مكان العمل, ومن بين هذه العوامل هي بيئة العمل المناسبة والقادرة على تحقيق متطلبات الافراد العاملين الاساسية , ويضيف بان بيئة العمل هي مكان يعمل فيه الافراد العاملين تحكمه الاوصار الانسانية والاجتماعية , اي إنها بيئة اجتماعية ومهنية يفترض أن يتفاعل فيها الافراد العاملين مع عدد من الأشخاص ويتعين عليهم العمل بالتنسيق مع بعضهم , لهذا عدت جودة الحياة الوظيفية على انها استجابة سلوكية لبيئة العمل السائدة من اجل دعم من يعمل فيها لمواجهة التغيرات البيئية والتنظيمية والذاتية لضمان تحقيق اعلى مستويات الرضا الوظيفي .

2- السعادة :

يمكن أن يؤثر الشعور بالسعادة على أداء الفرد في العمل للأفضل أو للأسوأ , فعندما يشعر الافراد العاملين بالسعادة والمرح فمن المرجح أن يعملوا بشكل جيد ويستمتعوا بالعمل أكثر , اما عندما يشعروا بالإحباط أو القلق أو عدم الراحة بغض النظر عما إذا كانت هذه الضائقة ناتجة عن عملهم أو عن صعوبات في المنزل فمن

¹ Easton , (2019) Haniff, et al (2014) Cihan, et al (2013) Edwards, et al (2007) (Shadrach & Kwahar, Ustuner (2017) Akar &, Kanpur (2014) & Srivastava ., 2017) (Sahni , 2016) (Alqarni & Saleh, et al (2017) Maria)

المحتمل أن يتأثر عملهم بشكل سلبي , فعندما يتأثر الافراد باعتلال الصحة الجسدية يمكن أن يتأثر أدائهم في العمل ومن ثمّ يمكن أن يتضاءل شعورهم بالسعادة, وعليه يمكن القول بان سعادة الافراد العاملين في مكان العمل تحتاج إلى معالجة إيجابية جدية مع الاهتمام بالوقاية والحد من ظهور المشاكل التي تؤثر سلبا على حياتهم الوظيفية (16 : Easton & Van Laar , 2018) .

ومن وجهة نظر (4 : Zeigler et al , 2017) فان السعادة مصطلح تعددي يجري تعريفه بطرق مختلفة اعتماداً على السياق الذي استخدم فيه ونوع المجموعة المهنية التي تقدمه في مصطلحاتهم على سبيل المثال ، علماء النفس أو المرينين أو علماء الاجتماع ، وتستند النظريات النفسية للسعادة على مفاهيم فلسفية مثل المتعة الحياة الجيدة والمعنى في الحياة بالإضافة إلى التقاليد الفلسفية للنفعية أو الفلسفة الأخلاقية لهذا يستخدم معظم الباحثين السعادة كمصطلح نفسي لمعرفة مستوى رضا الافراد العاملين عن حياتهم سواء كانت الاسرية ام الوظيفية , اذ يمكن تصنيف نظريات السعادة إلى المتعة في مكان العمل مع التركيز على التجربة الذاتية المباشرة والسعي لتحقيق التميز الشخصي , علما أن هذه المستوى من السعادة يختلف من شخص لأخر بسبب مجموعة من العوامل اهمها :

- أ- التأثيرات الجينية التي تحافظ على مستوى السعادة للأفراد او ما تسمى بـ (نقطة السعادة)
- ب- طبيعة النشاط كيف ينظم الفرد عواطفه الإيجابية ويجعله يتغلب على السلبية منها .
- ت- الأحداث اليومية الحياتية كالظروف الاقتصادية التي تؤدي الى الاستقرار .
- ث- الشخصية هي المحدد الرئيس للسعادة بسبب تفاعلها المستمر مع العديد من جوانب الأداء البشري مثل أحداث وظروف الحياة ، والتجربة العاطفية ، والمعالجة المعرفية ، اذ ترتبط العديد من سمات الشخصية بالسعادة على سبيل المثال يشعر المنفتحون بمزيد من الرضا ، في حين أن الأفراد الذين يعانون من العصابية يعانون من رضا أقل .

3- ترابط العمل - الحياة:

يمكن لترابط العمل - الحياة ان يعالج القضايا المتعلقة بالتوازن بين العمل والحياة ومدى إدراك صاحب العمل لدعم الحياة المهنية للأفراد, اي ان هذا البعد يعد نقطة التقاطع بين العمل والحياة الشخصية وهناك العديد من جوانب الحياة الشخصية للفرد التي يمكن أن تتقاطع مع العمل بما في ذلك الأسرة والترفيه والصحة , وواجهة العمل والحياة ثنائية الاتجاه , فعلى سبيل المثال يمكن أن يتداخل العمل مع الحياة الخاصة ويمكن أن تتداخل الحياة الخاصة مع العمل , ويمكن أن تكون هذه الواجهة ذات طبيعة ضارة (على سبيل المثال ، الصراع بين العمل والحياة) أو يمكن أن تكون مفيدة (على سبيل المثال ، إثراء العمل والحياة) ,اذ يمكن القول أن الاهتمام غير الكافي بالتزامات الفرد تجاه المنزل لن يخدم صاحب العمل على المدى الطويل , بل يمكن ان يكون الفرد غير مستقر ذهنيا وربما يفشل في كلتا المجالين (الاسري والوظيفي) (17 : Easton & Van Laar , 2018)

4- التحكم في الوظيفة:

التحكم في الوظيفة هو قدرة الشخص على التأثير على ما يحدث في بيئة عمله ولا سيما التأثير على الأمور ذات الصلة بأهدافه الشخصية وقد يشمل التحكم في الوظيفة التحكم في مهام العمل والتحكم في البيئة الاجتماعية والتقنية والتحرر من الإشراف , واحيانا يمكن ان يطلق على هذه البعد بالاستقلالية , اذ يُنظر إلى استقلالية مكان العمل على أنها شكلاً متخصصاً لمفهوم التحكم الأكثر عمومية , والاستقلالية في مكان العمل

هي حرية الشخص في تحديد ما يفعله في العمل وكيف أيجازه , لهذا تعتمد جودة العمل على مهارات الافراد العاملين وقدرتهم على التحكم في صنع القرار في العمل, وخاصة وأن التحكم في الوظائف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمكانة المهنية والرضا الوظيفي , علما ان الرضا الوظيفي والتحكم الوظيفي يميلان إلى أن يكون أعلى بالنسبة للأفراد العاملين والمهنيين مقارنة بالأفراد غير المهرة (11 : 2013 , Weigl et al) .

ويضيف (20 : 2018 , Easton & Van Laar) بان التحكم في العمل يعكس المستوى الذي يشعر فيه الفرد بإمكانية ممارسة ما يعتبره مناسباً من التحكم في بيئة العمل و يمكن ربط مفهوم التحكم هذا بجوانب مختلفة من العمل بما في ذلك فرصة المساهمة في عملية صنع القرار التي تؤثر عليهم , ويمكن تسمية هذا البعد بـ (إدراك التحكم الشخصي) والذي يمكن أن يؤثر بشدة على تجربة الأفراد في الإجهاد والصحة العامة , ومن جهة اخرى تأثيراته الايجابية على مستويات الرضا الوظيفي للأفراد العاملين .

5- ظروف العمل:

لظروف العمل تأثيرا مباشرا على اداء الافراد العاملين ويعتبر احد المحددات الاساسية لمستويات الرضا في مكان العمل, اي ان ظروف العمل يمكن ان تقيم مدى رضا الافراد العاملين عن الموارد الأساسية والأمن الوظيفي اللازمة للقيام بالمهام بكفاءة وفاعلية , مقابل ذلك فان عدم الرضا عن ظروف العمل مثل سوء الصحة والسلامة ونظافة العمل يمكن أن يكون لها تأثير سلبي كبير على جودة حياة الافراد العاملين , ومن منظور اخر نرى ظروف العمل ترتبط بمفاهيم تنظيمية وعاطفية اخرى يمكنها مجتمعة ان توفر للأفراد العاملين أفضل الأشياء في العمل وهذه الأشياء هي التي تجعله يشعر بالرضا مثل تحقيق التنمية الشخصية والأهداف والترقية والاعتراف (21 : 2018 , Easton & Van Laar) .

ويضيف (436 : 2013 , Wamy & Swamy) بان اهم المحددات التي تؤثر على مدى ملائمة ظروف العمل ومشاعر الافراد العاملين هو الامن الوظيفي , اذ يمكن ان يثير قلق الافراد العاملين ومثالا على ذلك يوفر التوظيف الدائم الأمن للأفراد العاملين , اذ سيسعر الافراد العاملين الذين حصلوا على وظائف ودفع رواتب مناسبة بالراحة في مكان العمل وهذا يؤثر على جودة حياتهم , و بهذا التأثير سوف تظهر مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تنشأ من تدخلات الصحة والسلامة المهنية والاهداف الشخصية والتنظيمية بما في ذلك أقساط التأمين المخفضة وتقليل التعب عن العمل خفض معدل دوران الموظفين وخفض تكاليف الرواتب المرضية وتحسين الإنتاج وتحسين الرضا الوظيفي.

6- الإجهاد في العمل :

يمكن رؤية الإجهاد بشكل أفضل بردود الفعل السلبية التي يتعرض لها الافراد بسبب الضغط المفرط الذي يتعرضون له وهذا يعتمد على التصورات الفردية حول الموقف وما إذا كان يعتقد أنه يستطيع التأقلم معه , وعليه يمكن القول بان الاجهاد في مكان العمل هو بمثابة استجابة جسدية وعاطفية ضارة تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات أو موارد أو احتياجات الافراد العاملين (23 : 2018 , Easton & Van Laar) .

ويضيف (5 : 2007 , Blaug et al) بان الاجهاد في مكان العمل هي تجربة شخصية ناجمة عن الضغط المفرط على الافراد العاملين والذي يؤثر ذلك على قدراتهم على التأقلم أو بالأحرى إدراكهم لهذه القدرات , ويحدث الإجهاد المرتبط بالعمل عندما يكون هناك عدم توافق بين متطلبات الوظيفة وموارد وقدرات الافراد العاملين

الفردية لتلبية تلك المطالب ، كذلك توجد روابط واضحة بين الإجهاد في العمل ومجموعة متنوعة من الاضطرابات الجسدية والعقلية ، علما ان هناك صعوبة في إثبات وجود صلة سببية مباشرة في ذلك لأن غالبية الأمراض والمتلازمات التي تُنسب عادةً إلى الإجهاد لها أسباب متعددة ، مثلا آثار ضغوط العمل على اعتلال الصحة وبطرق فسيولوجية ومعرفية وعاطفية وسلوكية .

رابعاً- الجذور التاريخية والمعرفية لمفهوم الرفاهية الروحية :

في السنوات الأخيرة بُذلت عدة محاولات لربط مفهومي الروحانية والصحة بفكرة جديدة سميت بـ "الرفاهية الروحية" ، اذ اشار (Hateley 1983) بان هناك ارتباط بين الرفاهية الروحية والعلاقة بالذات والتعاطف مع المجتمع المحيط بالأفراد والعلاقة الدينية والانسانية ، بعد ذلك اضاف (Young 1984) توضيحاً للعلاقة المتبادلة بين الجسد والعقل والروح في سياق السلام الداخلي للإنسان وفيما يتعلق بالعلاقات مع الآخرين ومع الطبيعة المحيطة به ، وركز كل من (Goodloe & Arreola 1992) عن المعنى والغرض من خلال السمو الذاتي والإجراءات الاجتماعية والروحية مع الآخرين وعلاقات الفرد مع الذات إلى جانب تفاعلات هذا الفرد مع بيئته التي يتفاعل معها (Gomez & Fisher , 2003 : 1076).

ويرى (Tripathi & Kacker, 2013 : 27) بان هناك علاقة بين الروحانية والدين وغالباً ما يجري الحديث عن الروحانية من حيث المعتقدات والممارسات الدينية ، كما يعتقد بعض الناس بانه كل شخص لا يحضر الممارسات الدينية لا يمكن ان نطلق عليه روحياً ، الا ان هذه الفلسفة ليست حقيقية ، اذ يمكننا ان نثبت ذلك من عمل المستشفيات مثلا ، فعندما يرتبط عمل الأطباء والمرضى بالمريض ومساعدته في اصعب المراحل التي يمر بها في حياته ، فهذا هو الجانب الحقيقي للدين والارتباط الروحاني بالعمل المخلص ، وعليه يمكن القول إن تقديم وإيجاد الرفاهية الروحية يكون أكثر فعالية عندما نفهم بانها أوسع فهما للدين فمن يقتصر بمفهمة للدين على الممارسات العبادية فقط فانه يكون انسانيا ولكن ليس روحيا .

اذ يذكر (Mirzaei et al , 2014 : 540) ان الباحثين Ellison & Paloutzian طوروا مفهوم الرفاهية الروحية عام 1982 بتوضيح المصطلح باتجاهين اساسيين ، اذ جرى تعريف الروحانية على انها الشعور بالارتباط مع الآخرين والذي يوفر مصطلحات للمعنى والغرض في الحياة ، اما الرفاهية فقد عرفها على انها محاولات التخلص من التوتر والقلق ، بعد ذلك توصلوا الى ان الرفاهية الروحية تتكون من اتجاهين احدهما ديني والاخر وجودي ، اذ يوفر فرع الرفاه الديني تقييماً ذاتياً لعلاقة المرء بالدين في حين يقدم فرع الرفاه الوجودي تقييماً ذاتياً لغرض حياة الفرد ورضاه عن الحياة ، وعليه يمكن القول بان الرفاهية الروحية إحساس بالارتباط بالآخرين ، وله معنى وهدف في الحياة ولديه علاقة بقوة أعلى من الذات ، ويمكن ادراج مجموعة من التعاريف الخاصة بسلوكيات القيادة الشاملة التي ذكرت في بعض الدراسات وكما في الجدول (3) الآتي :

الجدول (3) بعض مفاهيم الرفاهية الروحية على وفق آراء بعض الباحثين

| ت | الباحث | المفهوم |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Shahbaz & Shahbaz (2015) | إلى الشعور بالسلام والرضا عن الحياة بالتأثير الحيوي للتكيف النفسي والذي يساعد على الحد من التوتر بما في ذلك الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية والبيئية . |
| 2 | Soleimani et al (2016) | أحدى العوامل الأساسية التي يمكن ان يكون لها تأثير كبير في الحد من العواقب السلبية للسلوك الأخلاقي وتحسين جودة حياة الافراد, مع بروز دورها المهم في كيفية التعامل مع الاجهاد في مكان العمل , لاعتمادها على التجارب الايجابية السابقة والسعي الى تعزيزها بالوقت المناسب |
| 3 | Eksi & Kardas (2017) | مفهوم معقد يتأثر بمجموعة واسعة من العوامل يساعد على إنشاء شبكة مميزة متكاملة من العواطف والسلوكيات الروحية التي يمكن ان توفر الإحساس بالتمكين والاستقرار والدعم في الأوقات الحرجة التي يمر بها الافراد جراء التحديات النفسية والاجتماعية والبيئية . |
| 4 | Shirkavand et al (2018) | العوامل الفعالة للحالة الصحية العقلية والتي تعكس المشاعر والسلوكيات والمبادئ الإيجابية للعلاقة بين الذات والآخرين والبيئة المحيطة بهم بتقليل الاضطرابات العقلية مقابل زيادة مستويات الرضا عن الحياة المهنية والاجتماعية . |
| 5 | Madmoli et al (2019) | بعدا انسانية وجوهريا وجانباً مهماً من جوانب صحة الإنسان بارتباطها بالعلاقة المتكاملة بين القوى الداخلية للإنسان بواسطة ميزات اساسية وواقعية مثل الاستقرار في الحياة والسلام والتوازن والانسجام والشعور بالاتصال والتكيف مع البيئة . |

استنادا لما سبق يمكن تعريف الرفاهية الروحية بانها سلوكيات حالة التوازن والاعتدال للنفس البشرية وتمثل حالة من الرضا عن الحياة والايمان بان الاهداف المخططة يمكن تحقيقها عن طريق استثمار العلاقات الايجابية وتحقيق التوازن بين الجوانب النفسية والبيئة المادية .

خامسا - اهمية الرفاهية الروحية :

في العقود الأخيرة أصبحت الرفاهية الروحية ذات أهمية مركزية في العديد من المنظمات حول العالم , اذ يواصل الباحثون دراسة آثارها على سلوك الافراد العاملين واستقرارهم النفسي والاجتماعي والعاطفي , لذلك يمكن ان تساعد الرفاهية الروحية الافراد العاملين على فهم حياتهم بأكثر دقة والشعور بالاستقرار والأمل والسلام حتى في خضم التحديات والصراعات الشخصية والتنظيمية (Bredle et al , 2011 : 78) .

اذ تشير الرفاهية الروحية إلى الشعور بالسلام والرضا عن الجوانب الروحية لحياة الافراد العاملين , كما ان لها تأثيراً حيوياً في التكيف النفسي والاجتماعي والخبرة ومعنى الحياة وغرضها , مما يؤثر على مجالات مختلفة من الحياة , كذلك تساعد على الحد من التوتر وزيادة الاسترخاء وتعد عاملاً مهماً يؤثر على حياة الافراد العاملين وجوانبه المختلفة بما في ذلك الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية والبيئية والصحية حتى يتمكنوا من احتواء أنفسهم بشكل أفضل في البيئة (Kanwal & Kiran , 2015 : 129) .

يضيف (Mahdian & Ghaffari , 2016 : 132) بان هناك منافع كثيرة يمكن الحصول عليها جراء اتباع معايير الرفاهية الروحية كونها بمثابة إحساس بالاتصال بالآخرين للحصول على حياة هادئة وذات مغزى , والإيمان بالمبادئ السماوية السامية التي تحكم سلوكيات الافراد العاملين والسيطرة عليها وتمتيتها وفق القوانين

الاجتماعية الاخلاقية المثلى , لهذا يمكن عدّها احدى المؤشرات الاساسية للروحانية التي يعيشها الفرد ويمكن اعتباره مظهرًا من مظاهر الروحانية في حياة الافراد

ويضيف (Thomson 2014 : 6) بان للرفاهية الروحية تأثيرا رئيسيًا في خلق مجتمعات مزدهرة , اذ يمثل التركيز على الرفاهية في العمل فرصة ثمينة لإفادة المجتمعات عن طريق مساعدة الأفراد العاملين على الشعور بالسعادة والكفاءة والرضا عن أدوارهم , اذ توضح الأدلة أن الأشخاص الذين يحققون معايير جيدة للرفاهية في العمل من المحتمل أن يكونوا أكثر إبداعًا وأكثر ولاءً وأكثر إنتاجية ويحققون رضا الزبائن بشكل أفضل من الأفراد ذوي المعايير السيئة للرفاهية الروحية في العمل.

واستنادا الى ما تقدم نجد ان المورد البشري هو المورد الحيوي الاكثر اهمية من بين الموارد التي تمتلكها المنظمات وهذا لا جدال فيه , مما يجعل المنظمات ساعية الى توفير الاجواء المناسبة التي تحقق اعلى مستويات الرفاهية له , سواء كانت رفاهية نفسية او بيئية او مجتمعية او متسامية , والتي تساعده على مواجهة التحديات كافة بتنمية قدراته العقلية والعاطفية والجسدية من اجل الوصول الى طموحاته وأفكاره الروحية , وهذا ما شكل دافعا للخوض في حيثيات وماهية هذا المتغير المهم والمؤثر في سير عمل المنظمات في الوقت الراهن

سادسا - مقياس الرفاهية الروحية :

الرفاهية الروحية من الموضوعات التي تحتاج المزيد من التمعن والدراية والفهم وهذا يحتاج الى اساليب وادوات دقيقة لقياسها والوقوف على حيثياتها واهم جوانبها , اذ نلاحظ ان البذرة الاولى لهذا المفهوم كانت مستوحاة من اصل مفهوم الروحانية والتي تعد مظهر من مظاهر السلوكيات الاخلاقية في جميع نواحي العمل التي تجعل العاملين يؤدون عملهم بكل ود وبحافز قوي , اذ انها تعبيراً عن الرحمة والحكمة وجعل الافراد العاملين يؤدون مسؤوليات اكثر عن طيب خاطر , بالإضافة الى ذلك قد يكون هناك تأثير لتعزيز التعلم التنظيمي وتشجيع الاعضاء حول التعلم التنظيمي بدلا من التعلم الفردي (Sohail et al , 2009 : 61-62) .

ويضيف (Daigle 2019 , 22) بان الرفاهية الروحية هي الوجه الاخر للصحة الروحية والصحة العقلية , اذ جرى تقديم مصطلح الصحة الروحية لأول مرة في مؤتمر البيت الأبيض لعام 1971 حول الشيخوخة في الولايات المتحدة , وبعد بضع سنوات حدد التحالف الوطني الامريكي مفهوماً مشابهاً للصحة الروحية الا وهو الرفاهية الروحية بعده تأكيداً على الحياة والعلاقة مع النفس والمجتمع والبيئة والسمو والرفعة , لهذا يمكن القول بان الرفاهية الروحية هي تعبيراً عن الصحة الروحية اي انها تعبيراً عن الصحة بكافة مجالاتها سواء كانت بدنية ام عاطفية او نفسية وعقلية .

وبناء على ما تقدم , وبعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة وجد هناك مجموعة من المقاييس والابعاد التي اعتمدت في العديد من الدراسات ويمكن ان نوضحها بالآتي :

المجموعة الاولى : ذهب العديد من الدراسات مقياس الباحث (Elison & Paloutzian (1983) , والذي يتكون من بعدين هما (الرفاهية الدينية - العلاقة مع الله) و (الرفاهية الوجودية - العلاقة مع الحياة) , علما ان هذا المقياس قد احتل مساحة واسعة جدا واهتمام كبير من الباحثين والمهتمين بهذا الجانب الروحاني الا ان اغلب هذه الدراسات لم تكن مختصة بالجوانب التنظيمية بل كانت تسلط الضوء على العلاقات الاجتماعية الدينية خارج بيئات العمل .

المجموعة الثانية : تبنت مقياس الباحث , (Frey & Dollman (2002) والذي يتكون من بعدين هما (الكفاءة الذاتية , مخطط الحياة) , علما ان هذا المقياس كان الاهتمام به ضئيل جدا فلم نجد في البحث الا العدد القليل من الدراسات التي اعتمدت عليه في قياس مفهوم الرفاهية الروحية .

المجموعة الثالثة : كان الاهتمام بقياس الرفاهية الروحية وبحسب اراء الباحثين ضمن هذه المجموعة على مقياس الباحث (Fisher & Gomez (1998) والذي يتكون من اربعة ابعاد وهي :

1. العلاقة مع الذات (الرفاهية الشخصية) .
2. العلاقة مع البيئة (الرفاهية البيئية) .
3. العلاقة مع الدين (الرفاهية المتسامية) .
4. العلاقة المجتمع (الرفاهية المجتمعية) .

اذ يعد هذا المقياس من اكثر المقاييس انسجاما مع الدراسة الحالية لارتباطه بالجوانب التنظيمية وانسجامه مع متغيرات الدراسة الاخرى كذلك تبنيه من قبل العديد من الباحثين والمختصين بالجانب الاداري والتنظيمي⁽²⁾ وتماشيا مع الدراسات المذكورة فسوف نعتمد هذا المقياس في قياس متغير الرفاهية الروحية الا وهو مقياس الباحث (Fisher & Gomez (1998) , ويمكن الان ان نوضح الابعاد الخاصة بهذا المقياس وكما يأتي :

1. الرفاهية الشخصية:

يوضح مفهوم الرفاهية الشخصية (العلاقة مع الذات) التقييمات الإيجابية والسلبية لكيفية تجربة الناس لحياتهم ويتضمن هذا التقييم الذاتي بُعدًا إدراكيًا وعاطفيًا , ويقيس الأفراد رفايتهم الشخصية (PWB) بعدة طرق مختلفة بما في ذلك كل من الأحكام المعرفية وردود الفعل العاطفية ,على سبيل المثال يمكن للناس تقييم مدى رضاهم عن حياتهم ككل كذلك يمكنهم من تقييم مدى رضاهم عن مجالات حياة معينة , بما في ذلك الحياة الأسرية والسعي لتحقيق الأهداف والعلاقات الاجتماعية او الإنجازات في الحياة والأمن والعديد من العوامل الأخرى , لهذا يمكن القول بان الرفاهية الشخصية تعد موردا داخليا للوعي كونه جزءا من البعد الروحي للأفراد والذي يشجعهم على التواصل بشكل أفضل مع الآخرين (50 : 2009 , Wills) . ويضيف (2008 : et al Weiss (205 بان الرفاهية الشخصية تُعرف على أنها موقف يتألف من جانبين , المعرفة الأساسية و التأثير , فالتأثر هو التسمية المرافقة للمزاج والعواطف أي تقييم الأحداث التي تحدث في حياة الأفراد , أما المكون

(Gomeza (2003) (Daigle , 2003) (Jugjali , 2019) (2017) (Fisher , Lynn (2016) (Moodley , 2014) (2008) (&Fisher , 2010) (Fernando , 2011) (Rafi & Mario , 2014) (Titiksha et al , Golparvar (2014) , 2017) (Eksi &Kardas , 2018) (Biglari et al . (

المعرفي فيشير إلى الجوانب العقلانية أو الفكرية للرفاهية الشخصية وعادة ما يجري التعرف على ذلك بواسطة معايير الراحة , وهذا التعريف يعبر بوضوح بأن التأثير الملموس عند نقطة معينة من الزمن و التي تُقاس عادة عن طريق الرضا و الجوانب المعرفية للرفاهية الاجتماعية , علما ان المدارس القديمة من علم النفس كانت تذهب إلى المساواة بين السعادة والرفاهية الشخصية والرضا والمنفعة والرعاية الاجتماعية وكانت الرفاهية تعبر عن تصورات نفعية بمعنى الشعور الجيد أو المتعة .

2- الرفاهية الاجتماعية :

هناك علاقة وثيقة بين البعد الاول (الرفاهية الشخصية) والرفاهية الاجتماعية , اذ يميل النظر إلى الرفاهية على أنها شيء يحدث داخل الفرد , وهذا ما اكدته نظرية "رفاهية التوازن" وهي مثال على كيفية شرح الرفاهية الشخصية من منظور ضيق وتفترض هذه النظرية أن الأفراد يحافظون على رفاههم الشخصي بالانحرافات النفسية على غرار الطريقة التي يحافظ بها الجسم على درجة حرارة الدم وضغط الدم , لهذا ينظر الى الرفاهية الاجتماعية على انها شيء اجتماعي يتجاوز الجانب النفسي لكون الفرد هو كائن اجتماعي بطبيعته ويحتاج الى التعامل والتعايش مع المجتمعات (2 : Teghe & Rendell , 2005) .

وينقل محمود واخرون (2018 : 14) ما توصل اليه الباحث (Zhang (2017 بان الرفاهية الاجتماعية تعد أمر غير ملموس ومن الصعب تحديد كميته كما وأنها لا تقاس بكمية السلع والبضائع المتوفرة للأفراد، إذ يعني ذلك أن الرفاهية مرادفة للوفرة المادية , لهذا يمكن القول بان الرفاهية الاجتماعية تختلف عن مستوى المعيشة فقد تباينت الآراء حول ما هو مفيد للمجتمع وما يلبي حاجياته وقد يشمل ذلك جودة الحياة وما تتضمنه من عوامل بيئية كجودة الهواء والماء وكذلك بعض المؤشرات الاجتماعية كنسبة ارتكاب الجرائم وتوفر بعض الخدمات الأساسية كالترتبية والمستشفيات وكذلك بعض العوامل الروحية كالعقيدة الدينية.

3- الرفاهية المتسامية :

الرفاهية المتسامية (العلاقة مع الدين) هي الممارسات العاطفية الايجابية المعتدلة البعيدة عن التعصب الديني والمجتمعي والتي تساعد على تقادي الخلافات والصراعات بين العاملين والسعي إلى توفير احتياجاتهم الشخصية وتحفيزهم على إقامة العلاقات الاجتماعية المبنية على أساس أخلاقي هادف, اذ يمكن للفرد من طريق الرفاهية المتسامية ان يفهم علاقاته بجميع الأشخاص وفي مختلف البيئات التي من حوله, والقدرة على التنسيق والتكيف ما بين المشاهد والمواقف التي تواجهه في حياته, أي توفير وتنمية قدرة الفرد على استخدام الفهم العميق في علاقاته الاجتماعية التبادلية مع نفسه والآخرين (106 : Sendjaya , 2007) . ويضيف : 2012 (Khoshtinat (1925 بان الرفاهية المتسامية تعد أعلى مستويات النمو وفي مختلف الجوانب الاساسية منها العقلية والنفسية والإدراكية والعاطفية والتعامل مع الآخرين من أجل تحقيق الذات البشرية والاعتزاز بالنفس واستغلال أعلى مستوى من الخبرة بعيدا عن الأنانية والحقد من أجل تحقيق الأهداف الحياتية السامية المتأطرة بالقيم الاخلاقية .

4- الرفاهية البيئية:

يرتبط مفهوم الرفاهية البيئية (العلاقة مع البيئة) باهتمام الفرد بالبيئة المحيطة به وعلاقته بها , وهذا يحتاج الى التعامل مع العوامل البيئية بكل حذر ويقضه, فعلى سبيل المثال يجب أن يؤدي الاهتمام المتزايد بالبيئة إلى أن يرى المستهلكون الإجراءات المتعلقة بإعادة التدوير أكثر أخلاقية لأن هذه صديقة للبيئة , وأن المواقف المؤيدة للبيئة يمكن أن تستند إلى ثلاث قواعد قيمة ومميزة وهي (الأناية والإيثار والبيوسفيرية) (biospheric) والذي يقصد بها المحيط الحيوي للحياة البشرية , إذ ان المخاوف المتعلقة بالأناية تتعلق بمدى تأثير التدهور البيئي على الذات , اما خاصية الإيثار فأنها تتعلق بمدى اهتمام الفرد برفاهية الآخرين والمساهمة في مساعدتهم , (Rafi , 2011 : 6) . كما تعد الرفاهية البيئية جزء من الثقافة الإنسانية ونظام العلاقات الاجتماعية والمعايير والأخلاق والمعتقدات والمواقف والقيم المتعلقة بالعلاقة بين الإنسان والبيئة المحيطة , وبمعنى اخر هي مستوى التعايش المتناغم للمجتمع البشري والبيئة الطبيعية , وهذا التناغم يسهم مساهمة كبيرة في المحافظة على صحة الانسان ورفاهيته (Irina &Yana , 2016 : 185)

لمبحث الثالث

الجانب العملي للدراسة

ان اعداد الجانب التطبيقي للدراسة الحالية واختبار نوع العلاقات بين متغيراتها والوقوف على التأثير الفاعل الذي تستهدفه بالأساس في مكان التطبيق (المديرية العامة للتربية في محافظة بابل) ولتحقيق ذلك اعتمد الباحثون الاستبانة كأداة رئيسة في عملية جمع البيانات التي تخص متغيرات الدراسة الحالية, ولهذا فان التحقق من مدى ثباتها ومصداقية المحتوى الذي تقيسه يعد امرا لا بد منه لقبول ما ينتج عن تحليلها من علاقات وتأثير بين متغيرات الدراسة, ولغرض التأكد من دقة ومدى صحة البيانات التي تحتويها الاستبانة اعتمد الباحثون على احصاءات عدة للتحقق من ثبات ومصداقية المقياس المتعلق بمتغير جودة الحياة الوظيفية (الرضا الوظيفي, والسعادة, وترابط العمل- الحياة, والتحكم في الوظيفة, وظروف العمل, والاجهاد في العمل) ومتغير الرفاهية الروحية (الرفاهية الشخصية, والرفاهية الاجتماعية, والرفاهية المتسامية, والرفاهية البيئية ولغرض التحقق من مصداقية وثبات هذه الاستبانة استخدم الباحثون جملة من الاحصاءات وكما يأتي:

1- الاستكشاف الاولي لبيانات استبانة الدراسة:

تعد الخطوة الاولى مهمة جدا كونها تهتم بعملية الاستكشاف الاولي للبيانات التي تحتويها الاستبانة للتأكد من ان تلك البيانات تخلو من النقص والخطأ والشذوذ (أي وجود ارقام اعلى او ادنى من مقياس الدراسة المعتمد) فالباحثون في مجمل توجهه يستهدف الدقة والثقة العالية بالبيانات التي جمعها حتى تكون النتائج ذات اهمية ويعول عليها في بناء الاستنتاجات والتوصيات فضلا عن عكسها للصورة الحقيقية لبيئة التطبيق وعليه فان عملية التثبت من تلك البيانات التي جمعها الباحثين بإجابات الافراد عينة الدراسة يعد خطوة اساسية في تحقيق الغرض المنشود ولغرض الكشف عن وجود خلل ام لا في البيانات التي جمعها من عينة الدراسة توجد ضرورة للقيام بعملية الفحص الابتدائي ولتحقيق هذا الفحص يستلزم الامر المرور بثلاث خطوات وكالاتي :

الخطوة الاولى:- التأكد من فقدان البيانات :

إنّ الاجراء الاول الذي يقوم به الباحثون هو تنزيل البيانات من الاستبانة الى برنامج التحليل المعتمد واحتمالية فقدان جزء من البيانات مسألة طبيعية في بعض الاحيان وهو يعني وجود خلايا فارغة في

البرنامج المستخدم لعملية التحليل فضلا عن ان احتمالية ان تفقد بعض الاستبانة التي جمعت جزءا من معلوماتها المطلوب ان تملئ من قبل المستجيب نتيجة اسباب منها عدم الملية الصحيح لكامل فقرات الاستبانة, او احتمالية الخطأ في عملية ادخال البيانات الخاصة بالتحليل, واذا ما حدث وحصل هذا الفقدان لبعض البيانات بنسب معتبرة فان ذلك يخل بمصداقية التحليل الاحصائي للبيانات, فضلا عن ان بعض البرامج لا تعمل عندما يكون هناك بيانات مفقودة ونتيجة لذلك فقد اعتمد الباحثون حزمة الاحصاء (Spss V.23) في استكشاف نسب البيانات المفقودة باعتماد طريقة التكرارات فهكذا خطوة كفيلة بتحديد عدد البيانات المفقودة من البيانات الصالحة, اذ يشير جدول (4) الى الفقرات وحجم العينة والبيانات المفقودة, اذ اوضح التحليل بعدم وجود بيانات مفقودة وكما مبين في الجدول (4):

جدول (4) فحص البيانات المفقودة

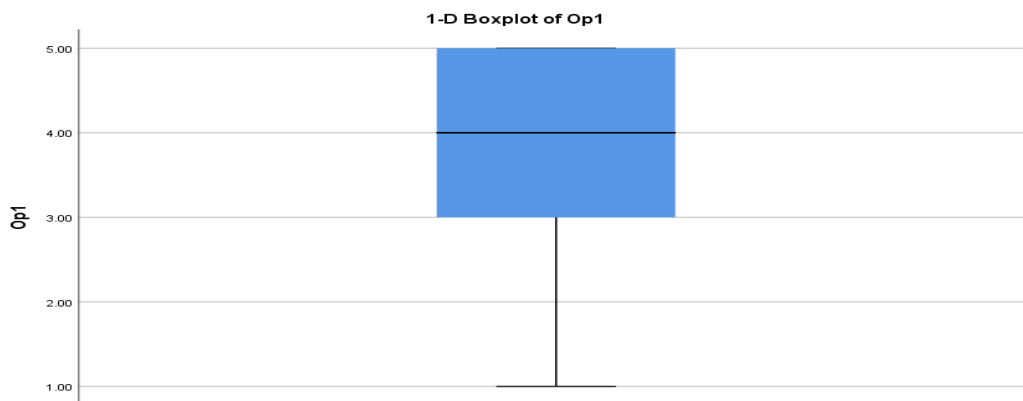
| الفقرات | العينة | البيانات المفقودة | الفقرات | العينة | البيانات المفقودة |
|---------|--------|-------------------|---------|--------|-------------------|
| Jo1 | 304 | 0 | St2 | 304 | 0 |
| Jo2 | 304 | 0 | Pe1 | 304 | 0 |
| Jo3 | 304 | 0 | Pe2 | 304 | 0 |
| Jo4 | 304 | 0 | Pe3 | 304 | 0 |
| Jo5 | 304 | 0 | Pe4 | 304 | 0 |
| Jo6 | 304 | 0 | Pe5 | 304 | 0 |
| Ha1 | 304 | 0 | So1 | 304 | 0 |
| Ha2 | 304 | 0 | So2 | 304 | 0 |
| Ha3 | 304 | 0 | So3 | 304 | 0 |
| Ha4 | 304 | 0 | So4 | 304 | 0 |
| Ha5 | 304 | 0 | So5 | 304 | 0 |
| Ha6 | 304 | 0 | Tr1 | 304 | 0 |
| Wo1 | 304 | 0 | Tr2 | 304 | 0 |
| Wo2 | 304 | 0 | Tr3 | 304 | 0 |
| Wo3 | 304 | 0 | Tr4 | 304 | 0 |
| Co1 | 304 | 0 | Tr5 | 304 | 0 |
| Co2 | 304 | 0 | En1 | 304 | 0 |
| Co3 | 304 | 0 | En2 | 304 | 0 |
| Wc1 | 304 | 0 | En3 | 304 | 0 |
| Wc2 | 304 | 0 | En4 | 304 | 0 |
| Wc3 | 304 | 0 | En5 | 304 | 0 |
| St1 | 304 | 0 | | | |

المصدر: من اعداد الباحثون باعتماد مخرجات برنامج Spss. V.23

الخطوة الثانية:- تدقيق شذوذ البيانات وتطرفها :

تستهدف هذه الخطوة اجراء تدقيق لعملية ادخال البيانات لاحتمالية وجود شذوذ في البيانات وتطرفها والتي تشير الى وجود احتمالية ان تكون بعض البيانات ادخلت خطأ بحيث يكون مستواها اعلى عن المستوى العام لمعظم الدراسات ونوع المقياس المستخدم او قد تقل عن ذلك المستوى مما يشكل مشكلة تؤثر على مجريات عمليات التحليل الاحصائي ومن ثمّ الظهور بنتائج لا تعكس حقيقة العلاقات بين الظواهر المدروسة ونتيجة لذلك فان الباحثين عليهم تتبع تلك البيانات واكتشافها لغرض معالجتها ان كانت موجودة ضمن تشكيلة البيانات المجموعة ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحثون طريقة (Boxplot) لمعرفة وجود هذه القيم ولكل فقرة من فقرات الاستبانة, اذ اظهرت النتائج عدم وجود القيم الشاذة والمتطرفة وكما يظهرها الشكل (2) تم ادراج التحليل لفقرة واحدة بهدف الاختصار والاشارة العلمية), وعليه يعدّ هذا مههد للاطمئنان بمصادقية نتائج التحليل التي سيجري استخراجها من البرنامج.

شكل (2) تحليل شذوذ البيانات بطريقة (Boxplot)



الخطوة الثالثة: التحقق من اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

يعتمد الاحصاء على نوعين من التوزيعات للبيانات الاول يعرف بالتوزيع الطبيعي بينما النوع الثاني يعرف بالتوزيع غير الطبيعي للبيانات المراد تحليلها وان اهمية هذا التوزيع تتعلق بتوجيه الباحثين لنوع الاحصاءات التي تعد اكثر ملائمة لمجال بياناته التي يريد اختبارها ومن ثمّ دقة تلك الاحصاءات في استكشاف مضامين البيانات التي يستهدف الباحثون ببناء تصورات اكثر ملامسة للواقع ولهذا يعد التحقق من طبيعة توزيع البيانات خطوة ضرورية توجه الباحثون تجاه الاحصاءات الملائمة لتحليل بياناته فعندما يظهر توزع البيانات طبيعياً يعني على الباحثين ان يستخدموا ادوات الاحصاء المعلمي, اما في حالة ظهور اتباع البيانات للتوزيع غير الطبيعي يعني الزام الباحثين باستخدام ادوات الاحصاء اللامعلمي, وما يشار اليه انه غالباً ما يفضل استخدام الاحصاءات المعلمية في اختبار الفرضيات والسبب يعود الى ان هذه الاحصاءات تتضمن خصائص مميزة على الاحصاءات اللامعلمية لاسيما في نطاق القوة الاحصائية وسهولة التنفيذ والتخمين (Pallant, 2007:210) ولغرض التحقق من ان العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي فان الباحثين اعتمدوا على طريقة (Kolmogorov-Smirnov) لإثبات صحة التوزيع الطبيعي للبيانات المسحوبة من المجتمع وبحسب كل متغير من متغيرات الدراسة وباستخدام برنامج (spss v.25) .

أ- استخدام إحصاءه (Kolmogorov-Smirnov) لمتغيرات الدراسة وابعادها

للتحقق من طبيعة توزيع البيانات، اعتمد الباحثون احصائية (Kolmogorov-Smirnov) ، اذ تساعده هذه الاحصاءات في معرفة ما اذا كانت الاجوبة الخاصة بالاستبانة ضمن المنحنى الطبيعي ام لا، ولتحقيق ذلك يستلزم الامر تحديد القيمة المعيارية للاختبار وعند مستوى معنوية (5%) والتي يمكن حسابها من المعادلة الاتية : (Copper and Schindler,2014:623)

$$D = \frac{1.36}{\sqrt{n}}$$

اذ تشير D الى القيمة المعيارية بينما n تشير الى حجم العينة وكلما كانت القيمة الاحصائية للاختبار اعلى من القيمة المعيارية عند مستوى (5%) فهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي والعكس صحيح , اذ يبين الجدول (5) ان جميع قيم الاختبار للمتغيرات وابعادها كانت قيمها اعلى من المعيار المحدد ومعنوية عند 1% مما يعني انها تتوزع طبيعيا مما يتيح للباحثين استخدام الادوات المعلمية

جدول (5) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وابعادها

| القيمة المعيارية D | Kolmogorov-Smirnov Test Statistic | المتغير | ت |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|----|
| 0.078 | 0.282 | الرفاهية الشخصية | 1 |
| 0.078 | 0.283 | الرفاهية الاجتماعية | 2 |
| 0.078 | 0.280 | الرفاهية المتسامية | 3 |
| 0.078 | 0.263 | الرفاهية البيئية | 4 |
| 0.078 | 0.244 | الرضا الوظيفي | 5 |
| 0.078 | 0.272 | والسعادة | 6 |
| 0.078 | 0.283 | وترابط العمل - الحياة | 7 |
| 0.078 | 0.287 | والتحكم في الوظيفة | 8 |
| 0.078 | 0.146 | وظروف العمل | 9 |
| 0.078 | 0.283 | الاجهاد في العمل | 10 |

المصدر : اعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج Spss V.25

1- وصف اداة القياس:

تشمل اداة القياس الخاصة بالدراسة الحالية على متغيرين(المتغير المستقل) جودة الحياة الوظيفية و (المتغير التابع) الرفاهية الروحية والجدول (6) يقدم توضيحا حول ترميز كل متغير وكل بعد وتحديد مصدر الحصول على المقياس وعدد الفقرات لكل بعد من الابعاد الفرعية.

الجدول (6) الترميز والتوصيف

| المتغير | البعد | عدد الفقرات | الرمز | المصدر |
|----------------------|----------------------|-------------|-------|-------------------------------|
| جودة الحياة الوظيفية | الرضا الوظيفي | 6 | Jo | Easton & Van Laar (2018) |
| | والسعادة | 6 | Ha | |
| | ترابط العمل - الحياة | 3 | Wo | |
| | التحكم في الوظيفة | 3 | Co | |
| | ظروف العمل | 3 | Wc | |
| | الاجهاد في العمل | 2 | St | |
| الرفاهية الروحية | الرفاهية الشخصية | 5 | Pe | Fisher & Gomez (1998) |
| | الرفاهية الاجتماعية | 5 | So | |
| | الرفاهية المتسامية | 5 | Tr | |
| | الرفاهية البيئية | 5 | En | |

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على الادبيات المذكورة

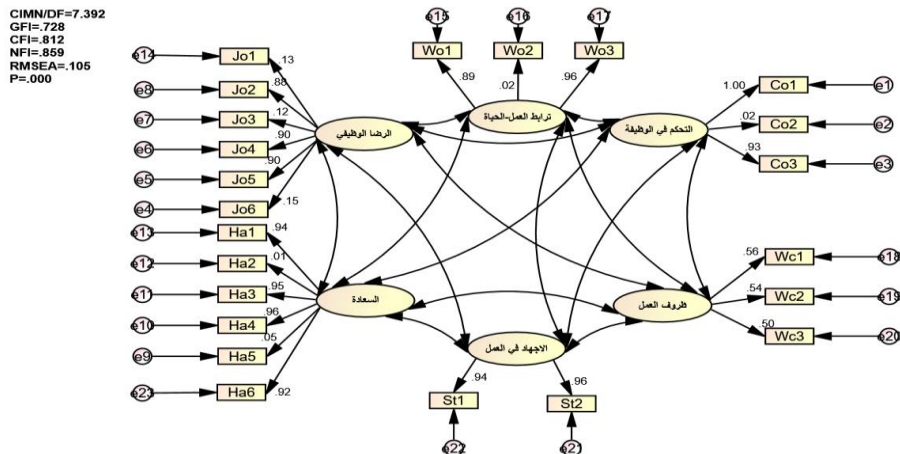
ثانيا. ثبات اداة قياس الدراسة:

يعد اختبار ثبات اداة القياس من الاختبارات التمهيدية والضرورية لأنها تحدد مدى امكانية الحصول على نفس النتائج من المقياس اذا ما جرى توزيعه بمدد زمنية مختلفة والثبات يأخذ شكلين هما الثبات البنائي للمتغير والثبات البنائي لفقرات المتغيرات وكالاتي:-

1- الصدق البنائي التوكيدي لمقياس جودة حياة الوظيفية :

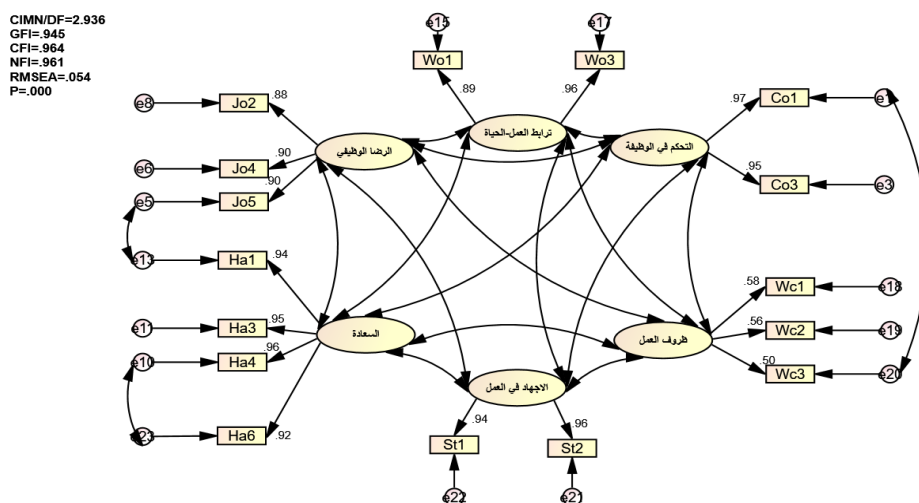
تشير مؤشرات التشبعات للفقرات الظاهرة في الشكل (3) الى عدم صحة افتراض أن الـ (23) عبارة تقيس بنية (جودة الحياة الوظيفية) التي تتكون من ست ابعاد اساسية (الرضا الوظيفي, السعادة, ترابط العمل- الحياة, التحكم في الوظيفة, ظروف العمل, الاجهاد في العمل). اذ تظهر ان بعض الاوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة على الاسهم التي تربط المتغيرات الكامنة مع كل فقرة من فقرات المقياس تقل قيمتها عن (0.4) (معيار الحكم على صدق العبارات) والتي هي (Jo1,Jo3,Jo6,Ha2,Ha5,Wo2,Co2).

شكل (3) الصدف البنائي التوكيدي لمقياس جودة الحياة الوظيفي



اذ قام الباحثون بأجراء الحذف للفقرات التي تشعبها اقل ووضع علاقات التباين المشترك تبين من خلال مقارنة مؤشرات جودة المطابقة الظاهرة في الشكل (3) مع تلك الموجودة في الجدول (7) الى صحة افتراض أن الـ (23) فقرة تقيس بنية (جودة الحياة الوظيفية) التي تتكون من ست ابعاد وفي ضوء الأوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة على الاسهم يمكن الحكم على صدف الفقرات جميعها لان قيمتها اكبر من (0.40) وهي مقبولة احصائياً (Costello & Osborne, 2005). اما لغرض التأكد من ان هذه الفقرات تقيس متغير ذو ست ابعاد فان مؤشرات جودة المطابقة الموجود في الشكل (4) تشير بمقارنتها مع الجدول (7) مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة نمذجة المعادلة الهيكلية) بان هذه الفقرات (16) تقيس ست ابعاد وليس بعد واحد لان قيم هذه المؤشرات مطابقة لقواعد نمذجة المعادلة الهيكلية. وهذا يؤكد بان البيانات التي سحبت من عينة البحث مطابقة لنموذج القياس المتمثل هنا بمقياس جودة الحياة الوظيفية.

شكل (4) الصدف البنائي التوكيدي لمقياس جودة الحياة الوظيفية المعدل



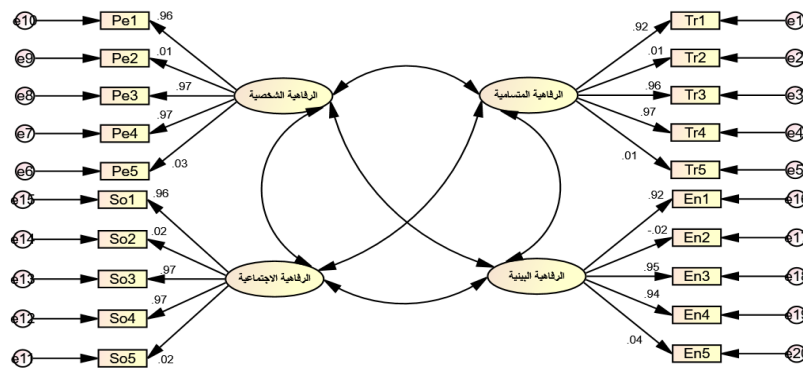
كما يوضح جدول (7) ملخص التحليل اذ يتبين ان جميع تقديرات النموذج معنوية تحت مستوى وهي تحقق الشرط المطلوب (1.96) اكبر من C.R وكذلك كانت النسبة الحرجة. ($P<.001$)

جدول (7) تقديرات نموذج متغير جودة الحياة الوظيفي

| المعنوية | النسبة الحرجة | الخطأ المعياري | التقدير | S.R.W | الابعاد | المسار | الفقرات |
|----------|---------------|----------------|---------|-------|----------------------|--------|---------|
| *** | 22.270 | .045 | 1.007 | .877 | الرضا الوظيفي | <--- | Jo2 |
| *** | 23.345 | .043 | 1.001 | .897 | الرضا الوظيفي | <--- | Jo4 |
| | | | 1.000 | .898 | الرضا الوظيفي | <--- | Jo5 |
| *** | 29.935 | .035 | 1.051 | .936 | السعادة | <--- | Ha1 |
| *** | 31.294 | .032 | 1.008 | .948 | السعادة | <--- | Ha3 |
| *** | 34.397 | .031 | 1.057 | .963 | السعادة | <--- | Ha4 |
| | | | 1.000 | .919 | السعادة | <--- | Ha6 |
| | | | 1.000 | .895 | ترابط العمل - الحياة | <--- | Wo1 |
| *** | 29.294 | .035 | 1.021 | .965 | ترابط العمل - الحياة | <--- | Wo3 |
| | | | 1.000 | .970 | التحكم في الوظيفة | <--- | Co1 |
| *** | 24.464 | .043 | 1.046 | .953 | التحكم في الوظيفة | <--- | Co3 |
| | | | 1.000 | .580 | ظروف العمل | <--- | Wc1 |
| *** | 12.114 | .086 | 1.041 | .559 | ظروف العمل | <--- | Wc2 |
| | | | 1.000 | .500 | ظروف العمل | <--- | Wc3 |
| | | | 1.000 | .939 | الاجهاد في العمل | <--- | St1 |
| *** | 35.873 | .028 | 1.011 | .957 | الاجهاد في العمل | <--- | St2 |

2- الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الرفاهية الروحية: تشير مؤشرات التشبعات للفقرات الظاهرة في الشكل (5) الى عدم صحة افتراض أن الـ (20) عبارة تقيس بنية (الرفاهية الروحية) التي تتكون من اربع ابعاد اساسية (الرفاهية الشخصية، والرفاهية الاجتماعية، والرفاهية المتسامية، والرفاهية البيئية). اذ تظهر ان بعض الاوزان الانحدارية المعيارية تقل قيمتها عن (0.4) والتي هي (Pe2,Pe5,So2,So5,Tr2,Tr5,En2,En5).

CIMN/DF=63.142
GFI=.244
CFI=.542
NFI=.448
RMSEA=.453
F=.000



ب- الثبات البنائي لأداة القياس:

إنَّ اختبار الثبات البنائي يعد أسلوب احصائي يؤكد مدى موثوقية البيانات التي سيحصل عليها الباحثين من توزيع الاستبانة على أفراد العينة المدروسة , كانت نتائج اختبار الثبات لفقرات الاستبانة كما مبين في جدول (9) التالي:

الجدول (9) ثبات البنائي أداة القياس

| المتغير الرئيس | الأبعاد | معامل كرونباخ الفا للبعد | معامل كرونباخ الفا للمقياس |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| جودة الحياة الوظيفية | الرضا الوظيفي | 0.75 | 0.88 |
| | والسعادة | 0.80 | |
| | وترابط العمل - الحياة | 0.83 | |
| | والتحكم في الوظيفة | 0.87 | |
| | وظروف العمل | 0.85 | |
| | الاجهاد في العمل | 0.84 | |
| | الرفاهية الشخصية | 0.89 | |
| الرفاهية الاجتماعية | 0.92 | | |
| الرفاهية المتسامية | 0.90 | | |
| الرفاهية البيئية | 0.91 | | |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.23

يتبين من الجدول (9) ان قيمة معامل الثبات (Cronbch's Alpha) لمجمل فقرات المتغيرات تراوحت بين (71-94%) مما يؤشر ثبات مرتفع في فقرات المتغيرات كونها اكثر من القيمة المحددة في البحوث الادارية والسلوكية والبالغة (0.70).

ثالثا - اختبار الفرضيات :

تتعلق هذا الفقرة بنهاية مطاف عملية التحليل والاحصائي وتفسير النتائج باختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة (جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية) ، ولغرض اختبار علاقات الارتباط اعتمد الباحثون على معاملات الارتباط البسيط (Pearson) ، وكما موضح في الآتي :

فرضية البحث الرئيسية:

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والرفاهية الروحية)

لغرض بيان مدى علاقات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد استخدم الباحثون اختبار (Pearson) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير المعتمد (الرفاهية الروحية). اذ يظهر الجدول (10) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية ومتغير الرفاهية الروحية وقبل الخوض في اختبار الفرضية فان الجدول (10) يشير الى حجم العينة (107) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير ان يظهر قيمها. فاذا ظهر وجود علامة (***) على معامل الارتباط فان هذا يعني بان قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية. ويجري الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Saunders, et,et al.2009) ، وكالاتي :

جدول (10) تصنيف مستويات علاقات الارتباط

| ت | مستوى علاقة الارتباط | مقدار الارتباط R |
|---|--|---|
| 1 | علاقة ارتباط منخفضة (سلبية او ايجابية) | اذا كان معامل الارتباط اقل من $0.30-0.00 \pm$ |
| 2 | علاقة ارتباط قوية (سلبية او ايجابية) | اذا كان قيمة معامل الارتباط بين $0.70-0.31 \pm$ |
| 3 | علاقة ارتباط قوية جدا (او تامة) (سلبية او ايجابية) | اذا كان معامل قيمة الارتباط اعلى من $0.99-0.71 \pm$ |
| 4 | لا توجد علاقة ارتباط | اذا كان معامل قيمة الارتباط 0 |
| 5 | علاقة ارتباط تامة(سالبة او موجبة) | $1 \pm$ |

المصدر: من اعداد الباحثون باعتماد (Saunders, et,et al.2009,459)

اذ يتبين وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.906^{**}). وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين متغير جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية ، وإن ما يدعم ذلك معنوية علاقة الارتباط التي ظهرت عند مستوى معنوية (1%) وبدرجة ثقة بلغت (99%) والجدول (11) يوضح تلك العلاقة، اذ يتضح قبول الفرضية الرئيسية الأولى عند مستوى معنوية (1%) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (99%)

جدول (11) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والازدهار النفسي

| | | الرضا الوظيفي | السعادة | ترابط العمل- الحياة | التحكم في الوظيفة | ظروف العمل | الاجهاد في العمل | جودة حياة الوظيفية |
|----------|---------------------|------------------|---------|------------------------|----------------------|------------|---------------------|-----------------------|
| الرفاهية | Pearson Correlation | .856** | .919** | .902** | .040 | .796** | .917** | .906** |
| الروحية | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .487 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 304 | 304 | 304 | 304 | 304 | 304 | 304 |

المصدر: مخرجات برنامج spss v.23

بناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين متغير جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية بوجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين تعكس مدى ارتباط جودة الحياة الوظيفية بأبعاده بتعزيز الرفاهية الروحية في المديرية العامة للتربية في محافظة بابل عينة الدراسة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات : وتتمثل فيما يأتي:

1. ندرة الدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة وتفسيرها بين متغيرات الدراسة الحالية ومحدوديتها جودة الحياة الوظيفية والرفاهية الروحية مجتمعة في الجانب النظري والتطبيقي على وفق المخطط الفرضي للدراسة.
2. إن جودة الحياة الوظيفية هي حالة يعبر عنها بمجموعة من الأبعاد التنظيمية والشخصية ، التي يمكن أن تُستعمل من أجل قياس جودة الحياة الوظيفية في أي منظمة.
3. تظهر جودة الحياة الوظيفية نتيجة وجود بيئة تنظيمية ملتزمة بالمعايير والقيم الصحيحة التي تسعى إلى أن تجعل القائد المناسب في المكان المناسب.
4. انفتاح القائد يساعد المنظمة والافراد العاملين على التعامل بكل ثقة والالتزام عاليين مما يجعلهم قادرين على مواجهة التحديات ولمشاكل التنظيمية والشخصية.
5. الرفاهية الروحية مفهوم أساسي في مجال علم النفس الإيجابي والذي يركز على نقاط القوة الشخصية والطريقة التي تساهم بها في الراحة النفسية للأفراد العاملين .
6. احترام الذات والرفاهية الشخصية هي تقييم الفرد لنفسه وشعوره بالتقدير والقيمة والكفاءة ، ويشمل قناعات الفرد حول نفسه .
7. يمكن ان تطبق العلاقات الاجتماعية في العمل وفق معايير علم النفس الإيجابي والتي تعد بمثابة مصدرا مركزيا للرضا عن الحياة والإثراء والتنمية والنمو الشخصي للأفراد .
8. يشار الى الرفاهية المتسامية على أنه بنية معرفية تتساءل عن نظرة الفرد للحياة وماذا سيساهم فيها .
9. يعبر عن الرفاهية البيئية بانها رغبة الفرد في تحقيق الإنجاز الوظيفي الذي يخدم المجتمع ويحافظ على البيئة وإتقان المهارات والتحكم في مستوى عالٍ .

ثانياً: التوصيات: وتتمثل بما يأتي:

1. العمل الجاد في اختيار القيادات التي تساند الافراد العاملين في المنظمة قيد الدراسة.
2. العمل الجاد من أجل النمو والارتقاء والتوسع في مجالات متعددة، والتركيز على أتباع أفضل الطرق وأيسرها في توفير الخدمات بزيادة الوعي والنضج لدى القيادات في المنظمة قيد الدراسة .
3. تنمية قدرات القيادات في المنظمة من أجل زيادة الوعي بضرورة العمل الجماعي والاستفادة من خبرات الآخرين، التي تؤدي إلى توحيد الأهداف وسهولة التنبؤ بسلوكيات الطرف الآخر لوضوح نية العمل .
4. ضرورة تمتع القيادات في المنظمة قيد الدراسة بالخبرة والذهنية الكافية والتدبر، وعدم الانصياع خلف العواطف السلبية غير المدركة للتعقل التي ستجعلها قادرة على مواجهة الظروف البيئية الداخلية وخاصة النفسية والاجتماعية من أجل تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل القيادة والأفراد.
5. على القادة تشجيع الأفراد العاملين وتحفيزهم على المشاركة في تطوير العمل بتقديم الخطط البناءة والهادفة التي ترتقي بالعمل، والسماح لهم في المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص أهدافهم وعملهم من أجل الإبداع فيها، وتكريم ومكافآت من يتميز منهم.
6. عدم الاعتماد على مجموعة من الأفراد دون أخرى بل الاعتماد على جميع العاملين في تنفيذ خطط.
7. اشعار الافراد بانهم جزء لا يتجزأ من المنظمة بغرس مبادئ الاحترام وتقدير الذات.
8. يجب على القيادات في المنظمة زيادة حلقات التواصل مع الافراد العاملين وظيفيا واجتماعيا.
9. الاعتراف بإنجازات الافراد العاملين ومجازاتهم امام اقرانهم في بيئة العمل .
10. على القيادات في المنظمة قيد الدراسة اشعار الافراد العاملين بالأمن الوظيفي وتوفير وسائل الراحة مقارنة بالعمل المقدم من قبلهم .
11. الاهتمام بالجوانب الاساسية والمعايير الخاصة بجودة الحياة الوظيفية .
12. الاهتمام بالجوانب الاساسية والمعايير الخاصة بالسلوكيات الاخلاقي والتي تعد هدف الرفاهية الروحية

المصادر

اولاً - المصادر العربية :

- 1- العبيدي , عصام عليوي صاحب ., (2015) . تأثير النمو الروحي في العلاقة ما بين القيادة الغريزية وسلوك الإستقواء في مكان العمل - دراسة تطبيقية في عينة من مستشفيات محافظة بابل . رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال.
1. خرنوب , فتون ., (2016) . الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتفاؤل - دراسة ميدانية لدى عينه من طلبة كلية التربية في جامعة دمشق . مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس , المجلد الرابع عشر , العدد الاول .
2. عبد الحليم, عبد المحسن إبراهيم. (2006). أضواء حول الموضوعات المعاصرة. دراسة مقدمة إلى كلية الآداب, جامعة المنيا, SCIG 35.

3. محمود , صدام محمد ,. حسين ,علي إبراهيم ,.حسون , أليث نعمان ,. (2018) . أهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وانعكاسه في بيان دور المنشآت في تحقيق الرفاهية الاجتماعية – دراسة استطلاعية لآراء عدد من المحللين الماليين في سوق العراق للأوراق المالية . جامعة تكريت – كلية الإدارة والاقتصاد/ مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية/ المجلد (2) .
4. مصطفى , عزة جلال ,. (2020) . تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة . مجلة الإدارة التربوية , شعبة بحوث التخطيط التربوي قسم الإدارة التربوية , العدد السادس والعشرون .

ثانيا – المصادر الانكليزية :

- 1- Amin , M ,W ,. Khan , M ,. (2016) . **Well- Being: A Study of Smoker and Non-Smoker Adolescents** . Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS (Volume 21, Issue 9, Ver. 13.
- 2- Afroz , S ,. (2017) . **Quality of Work Life: A Conceptual Model** . Advances in Economics and Business Management (AEBM) , p-ISSN: 2394-1545; e-ISSN: 2394-1553; Volume 4, Issue 8 .
- 3- Carmeli , A ,. Palmon , R ,. Ziv , E ,. (2010) . **Inclusive Leadership and Employee Involvement in Creative Tasks in the Workplace: The Mediating Role of Psychological Safety** . Psychology Faculty Publications.
- 4- Delcourt, C ,. Gremler, D ,. Allard, R ,. (2013) . **Effects of perceived employee emotional competence on customer satisfaction and loyalty The mediating role of rapport** . Journal of Service Management , Vol. 24 No. 1 .
- 5- David , K ,. (2001) . **Organizational civility: Issues, problems and solutions to creating environments of civility in the workplace.** advancing Oklahoma scholarship, research and institutional memory .
- 6- Greenleaf, P, K ,. (2005). **Servant leadership: the leadership theory.** Carol Smith Info 640 – mgmt. of info. Orgs. Submitted december 4.
- 7- Amarnath , R ,. Venkatesan , L ,. Jenitha , S ,. Shilpakala ,. Banumathi , K ,. Krishnarao ,. (2018) . **Effects of heartfulness self development program on psychological flourishing of student nurses** . international journal of advanced research , ISSN: 2320-5407 , Int. J. Adv. Res. 6(6), 554-565 .
- 8- Hollander , J , V ,. (2010) . **A study of organizational trust and related variables among faculty members at HBCUs** . This dissertation is available at Iowa Research Online: <http://ir.uiowa.edu/etd/614> .
- 9- Javed, B ,. Muhammad , S ,. Karim , A ,. Arjoon , S,. Habib , H,. (2017) . **Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety** . Journal of Management & Organization , doi:10.1017 .
- 10- Ansari, M ,. (2016) . **Role of spirituality on mental well-being among adults** . International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences , ISSN: 2278-6236 .
- 11- Batra, R ,. (2016) . **A study of quality of work-life among banking professionals** . International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences , ISSN: 2278-6236
- 12- Osatuke , K ,. Moore , S ,. Dyrenforth , S ,. (2009) . **Civility, Respect, Engagement in the Workforce (CREW) Nationwide Organization**

Development Intervention at Veterans Health Administration . The Journal of Applied Behavioral Science .

- 13- Chanana , M ,. Gupta , K ,. (2016) . Quality of Work Life and Its Impact on Job Performance: A Study of S.B.I & HDFC Banking Professionals .** International Research Journal of Management, IT & Social Sciences , Vol. 3
- 14- Winston, B, E ,. (2004) . Servant leadership at Heritage Bible College: a single-case study.** The Leadership & Organization Development Journal ,Vol. 25 No. 7.